

**PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ANDALAS
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT**

**Tesis, Desember 2015
NOVITA MUTIA, BP: 1320322026**

**ANALISIS PENCAIRAN KLAIM BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. ACHMAD MOCHTAR BUKITTINGGI
TAHUN 2014**

x+113 halaman, 24 tabel, 5 Gambar, 6 lampiran

ABSTRAK

Penyediaan sarana kesehatan baik pemerintah maupun swasta dalam melayani masyarakat memerlukan biaya yang tidak sedikit, walaupun demikian harus tetap memperhatikan fungsi sosial, tidak semata-mata mencari keuntungan. Salah satu sumber pendapatan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi berasal dari pelayanan terhadap peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Dalam pelaksanaan BPJS selama tahun 2014, ditemui bahwa pencairan klaim masih belum sesuai dengan yang diharapkan (tepat waktu). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses pencairan klaim BPJS di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif untuk menganalisa proses pencairan klaim BPJS, dengan melakukan wawancara mendalam dengan pihak-pihak terkait, serta pengamatan langsung terhadap input, proses dan output dalam pencairan klaim. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif untuk menganalisa proses pencairan klaim BPJS, dengan melakukan wawancara mendalam dengan pihak-pihak terkait, serta pengamatan langsung terhadap input, proses dan output dalam pencairan klaim. Sedangkan validasi dilakukan dengan triangulasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pencairan klaim BPJS di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi belum terlaksana sesuai ketentuan yang telah ditetapkan. Dilihat dari komponen input kebijakan, kebijakan sudah ada namun belum berjalan dengan baik, pada komponen input dana pendukung, tidak ada permasalahan karena sudah tersedia dengan cukup, sedangkan pada input Sumber Daya Manusia, dalam segi jumlah sudah cukup namun belum menjalankan peran dan fungsi masing-masing secara sempurna, dan pada komponen input sarana dan prasarana sudah mencukupi walaupun masih ada kekurangan kualitas. Pada komponen proses ketepatan diagnosis, kelengkapan dokumen klaim, ketepatan pengkodean, ketepatan verifikasi, ketepatan penyampaian dokumen klaim masih belum dapat berjalan dengan lancar dan belum adanya Standar Operasional dan Prosedur (SOP).

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi segera menetapkan SOP tentang sistem dan mekanisme pencairan klaim BPJS dan melaksanakannya dengan konsisten, melakukan pendidikan dan pelatihan serta pembinaan yang terus menerus kepada semua petugas dan tenaga medis yang terkait dalam proses pencairan klaim, melakukan peningkatan kualitas sarana dan prasarana, melaksanakan koordinasi yang intens dengan pihak BPJS agar selalu terbentuk kesamaan persepsi, dan melakukan monitoring dan evaluasi secara rutin agar seluruh proses pencairan klaim dapat berjalan lancar sebagaimana mestinya.

Kata kunci : Klaim, BPJS, RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.
Pustaka : 29 (1997-2014)

**GRADUATE PROGRAM OF ANDALAS UNIVERSITY
PUBLIC HEALTH STUDY PROGRAM**

Thesis, December 2015

NOVITA MUTIA, BP: 1320322026

**ANALYSIS OF REIMBURSEMENT BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL
(BPJS) CLAIM IN THE REGIONAL GENERAL HOSPITAL DR. ACHMAD
MOCHTAR BUKITTINGGI 2015**

x+113 pages, 24 tables, 5 drawings,6 attachments

ABSTRACT

Provision of health facilities both public and private sectors in serving the community requires a considerable cost, however it must still consider social function, not solely for profit. One source income of The Regional General Hospital Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi derived from services to participants social security agency named Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). In the implementation of BPJS during 2014, It found that the reimbursement of BPJS claim is still not as expected (related timeliness). This study aims to determine the reimbursement process of BPJS claims at The Regional General Hospital Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.

This study is a qualitative study to analyze the reimbursement process of BPJS claims, by conducting in-depth interviews with relevant parties, and direct observation of input, process and output in analyze the reimbursement process of BPJS claims. The study used a qualitative approach to analyze the reimbursement process of BPJS claims, by conducting in-depth interviews with relevant parties, and direct observation of input, process and output in analyze the reimbursement process of BPJS claims. While the validation is done by triangulation method.

The results showed that the implementation of the reimbursement process of BPJS claims at The Regional General Hospital Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi has not been accomplished in accordance with this regulation. Judging from the input component of policy, the policy already exists but has not gone well, the input component of supporting funds, there is no problem because it is provided with sufficient, while the input of human resources, in terms of the number is sufficient but not yet perform their role and function of each perfectly, and the input component of infrastructure is sufficient even though there is still a shortage of quality. In the process component diagnosis accuracy, completeness claim documents, accuracy of coding, accuracy verification, the accuracy of the claim submission documents are still not able to run smoothly and the absence of Standard Operating and Procedures (SOP).

Based on the research, suggested that The Regional General Hospital Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi soon established SOP of the system and mechanism of the reimbursement process of BPJS claims and implement them consistently, education and training as well as coaching continuously to all officers and medical personnel involved, conduct quality improvement of facilities and infrastructure, intense coordinating with the BPJS in order to always form a common perception, and monitoring and evaluation on a regular basis so that the whole process of the reimbursement process of BPJS claims can run smoothly as it should.

Keywords : Claim, BPJS, Hospital Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.

References : 29 (1997 – 2014)